



UNIVERSITÉ DE MONCTON
CAMPUS DE MONCTON

Services aux étudiantes et étudiants
Service de recherche de travail

COMPÉTENCES RELIÉES AUX ENTREVUES

Communication Non verbale

Comprendre l'impact de la communication non verbale.

Apprendre des trucs sur la façon de t'habiller en fonction des entrevues.

Être en mesure de produire une bonne première impression.



Daniel Grant, Conseiller à l'emploi et Liaison aux employeurs

Local C-101, Centre étudiant,
165 avenue Massey, Moncton, NB E1A 3E9

Tél.: (506) 858-3739
grantd@umanitoba.ca

Téléc. : (506) 858-4492
www.umanitoba.ca/saee/placement



Table des matières

COMPÉTENCES RELIÉES AUX ENTREVUES

	Page
Communication non-verbale.....	2
La communication non-verbale.....	3
La première impression	3
Le ton de la voix	5
La posture	6
Les yeux.....	7
La tête	6
Les mains.....	8
Les bras	8
La poignée de main.....	8
L'apparence.....	9
L'hygiène.....	9
Les soins de toilette	10
La tenu vestimentaire	10
Conseils généraux	10
Code vestimentaire recommandé pour les hommes.....	11
Code vestimentaire recommandé pour les femmes.....	11



LA COMMUNICATION NON-VERBALE

Le but de ce document n'est pas de donner un cours en règle sur la communication, mais plutôt de présenter les principaux concepts reliés à la recherche de travail. Nous parlerons donc d'abord de la première impression.

LA PREMIÈRE IMPRESSION

Notre *attitude* est l'image que perçoit le public; c'est notre personnalité telle qu'elle apparaît aux autres. Pour la plupart, nous voudrions nous croire reconnus et compris pour ce que nous sommes intimement : notre intelligence et notre coeur. En réalité, on nous juge dès les premières secondes d'une rencontre. Certains disent dans les trente secondes, d'autres, dans les sept à dix secondes. On ne peut en dire long en si peu de temps; il faut toujours refléter une disposition à partager sa personnalité et son attitude avec tout le monde. Quelqu'un de très sage a dit : « Notre attitude détermine notre altitude ».

« Plus je vis, plus je me rends compte de l'effet de l'attitude sur la vie. L'attitude m'apparaît plus déterminante que la réalité. Plus déterminante que le passé, l'éducation, l'argent, les circonstances, l'échec, le succès ou ce que les autres pensent, disent ou font. Il est tout de même remarquable de pouvoir choisir notre attitude pour chaque journée. Nous ne pouvons changer notre passé; nous ne pouvons changer le fait que certaines personnes agissent de telle manière. Notre seule ressource, c'est de jouer la symphonie de la vie sur l'unique corde dont nous disposons : notre attitude. Ce qui nous arrive correspond à dix pour cent de la vie; notre réaction, à quatre-vingt-dix pour cent. Nous sommes responsables de notre *attitude*. »

Extrait du livre *Power of Positive Linking* de Patricia Nichol, traduction libre.

La plupart d'entre nous trouvons dommage que l'apparence, l'intonation, la démarche ou l'expression du visage fassent une telle impression sur les gens. En vérité, l'effet se ressent sur tout le monde, toi compris. Consciemment ou non, nous nous faisons une première impression de quelqu'un dans environ trente secondes. Quand tu prends part à une entrevue, tu te fais très rapidement une impression de l'intervieweur : amical, froid, strict, intéressé, décontracté, suffisant ou accessible, etc. Les gens interviewés les jours « ordinaires » ne reviennent pas avec des commentaires sur les questions posées, mais sur la tenue vestimentaire de l'intervieweur. Voilà qui démontre l'importance de



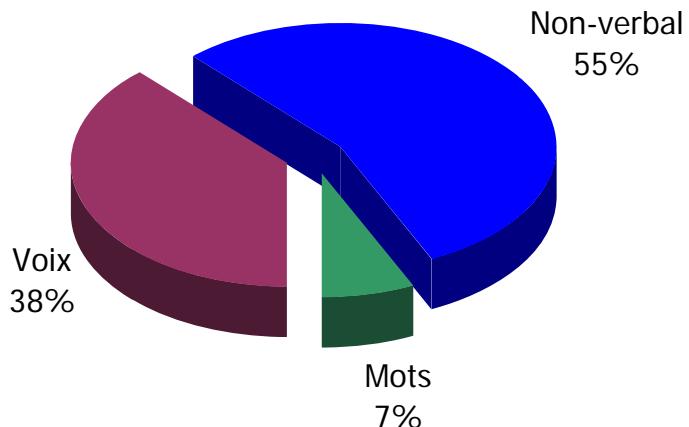
l'apparence. En rencontrant quelqu'un pour la première fois, on l'aime, on le déteste ou on lui reste indifférent; dans les soirées de rencontre, on est plus à l'aise avec certaines personnes que d'autres.

Les premières impressions, bien qu'habituellement inconscientes, jouent un rôle clé. Le présent document porte sur divers éléments qui contribuent à la création d'une première impression; elle renseigne sur les effets de la communication non verbale. Qu'est-ce que la communication?

La communication est un processus par lequel l'information s'échange entre individus grâce à un système commun de symboles, de signes, de mots ou de comportements.

Les gens croient souvent qu'ils envoient un message *complet* par l'intermédiaire des mots. Il t'est déjà arrivé qu'à la question « Comment vas-tu? », on te répondre : « Bien ». Ce « bien » peut comporter diverses significations. Le ton de la voix te dira s'il s'agit d'un « bien » enthousiaste ou d'un « bien » porteur de déprime; le teint de la peau fera savoir si c'est un « bien » en santé ou un « bien » malade; la posture te dira si la personne est « bien » dynamique ou « bien » épuisée; la tenue vestimentaire t'indiquera si elle est sur le mode travail « bien » ou sur le mode repos « bien » et ainsi de suite.

Des chercheurs ont établi qu'entre 75 % et 95% de la communication est non verbale (Egad 1986). Les résultats de plusieurs études suggèrent que les mots que nous prononçons ne constituent que 7 % de la communication. Penses-y... Ça fait un peu peur! Nous captions 38 % de la signification dans le ton de la voix et 55 % dans l'attitude corporelle.



Ce que les gens veulent vraiment dire ou signifier se dénote dans leur posture, l'expression de leur visage, leur ton de voix, leur niveau d'enthousiasme et leurs manières. Il s'agit ici de mieux saisir comment les gens (toi y compris) interprètent l'attitude corporelle de commencer à maîtriser les messages que tu émets lors d'une entrevue.

Tu devras prendre conscience du ton de ta voix et reconnaître ce que tu fais avec ton corps. Au cours des deux ou trois prochains jours, arrête-toi à quelques reprises et porte attention à ton attitude corporelle. Écoute le ton de ta voix. Qu'est-ce qui s'en dégage? À défaut d'être conscient que les autres voient et entendent, il te sera impossible d'améliorer tes compétences en communication.

LE TON DE LA VOIX

- La façon de dire les choses importe davantage que ce qui est dit. Quelle impression ta voix dégage-t-elle? La meilleure façon de le savoir, c'est de t'enregistrer. Généralement, ceux qui s'entendent ont cette réaction : « Je n'ai pas l'impression que c'est moi ». Aimes-tu ce que tu entends? Quelle voix te semble intéressante?
- Le **ton** de ta voix procure quantité d'information à qui sait écouter. Par le ton, on saura si tu es pressé, confiant, irrité, intéressé, hésitant, excité, enthousiaste, poseur, etc.



- Il importe d'**articuler** convenablement. Sois clair, prononce et articule tes mots : la compréhension en sera améliorée.
- Ajuste le volume de ta voix à **hauteur** moyenne.
- Ton **volume** devrait bien projeter sans être trop élevé. Évite de crier.
- La variation de ton **rythme** contribuera à retenir l'attention.
- Maintiens un bon **débit**, mais sois prudent : un débit trop rapide enverra le message que tu es anxieux; un débit trop lent indiquera une prudence exagérée.

D'autres interprétations ou significations qui relèvent de la voix :

- Une voix douce dénote un manque de confiance.
- Lorsque le volume fluctue, ce qui est dit faiblement révèle une zone de manque de confiance.
- Une voix pleurnicharde démontre le besoin d'être couvé et de vouloir l'attention autour de soi.
- Une personne s'exprimant d'une voix monotone risque de compter parmi celles qui prennent difficilement des engagements.
- Un débit précipité dénote la volonté de fuir.

LA POSTURE

La posture est capitale lors d'une entrevue. Certains soutiendront que c'est l'élément essentiel. Lorsque tu communiques avec des amis, des parents, des collègues, tu lis et interprètes constamment l'attitude corporelle. Ton intuition s'appuie souvent sur des faits.

Ton prochain exercice consiste à découvrir les messages que tu transmets avec ton corps. Tu pourrais demander à un bon ami ou à un membre de ta famille de commenter quelques-unes de tes attitudes corporelles. Une bonne attitude corporelle peut renforcer ce que tu dis et donner plus de poids à tes affirmations.

Les conseils qui suivent ont été adaptés d'après divers manuels et articles traitant du sujet.

- Ta posture est très révélatrice de ce que tu es; elle dévoile instantanément ton attitude.
- Le maintien droit, confiant, traduit une attitude professionnelle et sérieuse.
- Un air mou sera le signe d'un manque d'attention ou d'indifférence.
- Le corps devrait s'incliner légèrement vers l'autre personne, cela démontre l'engagement.



- Un mouvement ou un pivotement en retrait, ou des objets placés entre deux personnes (sac à main, mallette, dossier, etc.) dénotent le manque d'engagement.
- Apprends à te tenir les jambes légèrement écartées et le dos droit lorsque tu es debout.
- Répartis ton poids pour éviter de tanguer ou d'avoir une sensation de déséquilibre.
- Évite en tout temps de croiser les bras, cela démontre un manque de réceptivité.

LES YEUX

- Les yeux ne mentent jamais.
- Tourner le regard vers quelqu'un démontre de l'intérêt.
- Garde le contact visuel de sept à huit secondes, retourne-toi brièvement, puis reprends le contact des yeux.
- Il existe une énorme différence entre regarder et fixer quelqu'un.
- En fixant, tu montres ta volonté de dominer. Tu risques aussi d'envoyer un message d'agressivité.
- Regarder vers le haut correspond à l'intellect, à la créativité ou encore au souvenir de situations.
- Regarder vers le bas signifie que la personne vit des émotions (pas positives s'il est question d'anciens employeurs, puisque ce sera l'indication de problèmes non résolus).
- Le regard vers le haut et à côté suppose un besoin d'approbation.
- De petites pupilles (grands iris) sont la marque de quelqu'un qui exprime ses émotions et qui est sensible.
- De grandes pupilles (petits iris) indiquent que la personne cache ses émotions et pense avec la tête plutôt qu'avec le coeur.

LA TÊTE

- Hucher rapidement la tête peut laisser paraître de l'impatience.
- Hucher lentement la tête renforce l'intérêt.
- Pencher légèrement la tête révèle l'affabilité ou l'accessibilité (ne pas exagérer ou surexploiter cette technique).
- Les cheveux qui cachent le visage sont l'indice d'une faible estime de soi ou d'insécurité.



LES MAINS

- Les mains représentent les émotions.
- Se passer les mains dans les cheveux ou tapoter les doigts est un signe d'impatience.
- Serrer le poing dénote que la personne retient son agressivité.
- La main sur la poitrine sera perçue comme la rétention d'émotion.
- Évite d'agiter les mains ou des objets (papiers ou stylos), cette attitude agacera l'intervieweur.

LES BRAS

- Ne croise jamais les bras lors d'une entrevue. Cela équivaut à cacher ses émotions ou à camoufler quelque chose.
- L'absence de geste est signe d'inhibition, d'émotion ou de dépression.
- Le recours excessif aux mouvements de bras et de mains indique un besoin d'attention.

Plus on en apprend sur l'attitude corporelle, plus on prend conscience de son image; l'impression est le plus souvent désagréable. La seule façon de prendre conscience de son attitude corporelle lors d'une entrevue est de pratiquer ses compétences en matière d'entrevue à l'aide d'un magnétoscope. Bien que désagréable, c'est le meilleur moyen, sinon l'unique, de corriger les attitudes corporelles négatives. Il est très important de prendre conscience de ce que tu reflètes. Nous permettons à nos clients de se pratiquer à l'aide d'une vidéo-caméra. C'est un formidable outil d'apprentissage.

LA POIGNÉE DE MAIN

La poignée de main nous vient de l'époque médiévale alors qu'elle signifiait : « Je viens en ami ». La signification demeure toujours la même. Voici quelques suggestions :

- Présente ta main en entier et non pas uniquement le bout des doigts.
- Serre fermement, secoue deux fois, puis relâche.
- En présence d'hommes et de femmes, la confusion à savoir si l'on doit ou non serrer les mains disparaît quand une femme tend la main en premier.
- Lorsque tu donnes la main à quelqu'un, ne serre pas plus fort qu'on te serre.



- Sois conscient que ce geste, plus que n'importe quel autre, il diffère d'une culture à l'autre. Ne présume pas, simplement parce que ton entourage procède de telle manière, qu'il en va de même pour tous. Sois toujours prêt à apprendre des autres.
- Ta main devrait être chaude et exempte de sueur. On suggère notamment de se laver les mains à l'eau chaude sur les lieux de l'entrevue, de se tenir la main à la joue pendant quelques secondes, de garder la main ouverte à la circulation d'air et d'appliquer du talc afin d'absorber la transpiration.
- Une bonne poignée de main devrait être professionnelle et polie; elle devrait être ferme et s'accompagner d'un sourire.
- Selon l'étiquette, comme c'est l'intervieweur qui te reçoit, c'est à lui, au moment de la rencontre, de tendre la main en premier. À la fin de l'entrevue, comme il s'agit pour toi de remercier l'intervieweur, tu devrais prendre l'initiative de lui serrer la main.

L'APPARENCE

Que cela plaise ou non, la façon de s'habiller influence la décision d'embauche. Bien des gens pensent qu'on ne devrait pas être jugé sur la tenue vestimentaire. Cependant, n'oublie pas que tu es dans un processus d'élimination de candidats, donc pour l'employeur tous les critères sont valables. Tu dois avoir l'allure de la personne idéale pour le poste. Par conséquent, habille-toi en fonction du poste visé.

Trois facteurs déterminent ton apparence : l'hygiène, les soins de toilette et la tenue vestimentaire. Voyons chacun de ces points.

L'HYGIÈNE

- Garde ton corps et tes cheveux propres, brosse tes dents et passe un fil de soie dentaire.
- Utilise un déodorant, mais évite les parfums et les lotions après-rasage. Si tu veux en faire usage, mets-en un peu une ou deux heures avant l'entrevue.
- Tes ongles devraient être soignés. Pour les femmes, un vernis à ongle de couleur conventionnelle est bien, mais pas essentiel.



LES SOINS DE TOILETTE

- Une personne soignée apportera le même soin et la même attention à son travail.
- La première chose que l'on remarque sont tes cheveux; il est donc capital d'y mettre un grand soin : coiffure, ordre et propreté.
- Les hommes devraient se tailler, se peigner la moustache et se raser avant l'entrevue.
- Repasse avec soin tous tes vêtements.
- Nettoie tes souliers avec minutie et, s'il le faut, lave-les et cire-les.
- Les détails comptent. Des employeurs ont rejeté des candidats à cause de souliers non cirés et d'ongles sales.

LE TENUE VESTIMENTAIRE

Si tu penses que les vêtements n'ont pas d'influence sur le choix ou le rejet de ta candidature, prépare-toi à chercher du travail deux fois plus fort. L'habillement fait partie de ton marketing personnel. La forme et la couleur du M des restaurants MacDonald ont été méticuleusement planifiées et soumises à des essais de marché, un exercice qui a certainement coûté des milliers de dollars. Des gens consacrent tout leur temps à la planification et à la conception de l'image de l'entreprise et des produits. Tu dois faire de même et planifier ton image.

Conseils généraux :

- Habille-toi un niveau au-dessus de ce que tu porterais au travail. Si tu sais que tu porterais un jean, mets un pantalon sport pour l'entrevue. Tu ne devrais jamais porter un blue-jean pour une entrevue. Vérifie comment s'habillent les gens en visitant le bureau, l'entreprise ou la concurrence.
- Porte des vêtements propres, soignés et en bon état. Si tu portes un costume, passe un coup de brosse. Évite les vêtements qui froissent facilement. Tu devrais toujours avoir des vêtements prêts pour une entrevue; il est courant qu'on invite des candidats à une entrevue à une heure ou deux d'avis.
- Habille-toi de façon conventionnelle; une entrevue n'est pas un concours de mode. Évite les couleurs ou les motifs voyants. Évite les gros bijoux. L'intervieweur doit se concentrer sur ce que tu dis et non sur ce que tu portes.
- Évite les jupes courtes et les décolletés. En été, évite les culottes courtes.



Code vestimentaire recommandé pour les hommes

- Si le poste exige le costume, la tenue conventionnelle de bureau est de mise. Porte de préférence un complet bleu foncé ou gris avec une chemise blanche à manches longues fraîchement repassée. Tu peux également mettre une veste de sport conventionnelle et un pantalon propre.
- La chemise blanche constitue toujours le premier choix. Le bleu uni est une solution de rechange acceptable.
- Porte des chaussettes de couleur foncée assorties à ton costume. Les chaussettes blanches sont à proscrire.
- Une cravate conventionnelle est de circonstance. Vois à ce que le noeud soit bien fait et que la cravate descende au milieu de ta chemise.

Code vestimentaire recommandé pour les femmes

- L'aspect conventionnel est ce qu'il y a de mieux. Ici encore, on recommande un costume si le poste l'exige : un blazer et une jupe. Habille-toi en fonction du poste. Partant de la mise la plus classique, un costume sombre est préférable. Puis, vient dans la hiérarchie des choix, une robe accompagnée d'une veste de couleur foncée, et enfin, une jupe aux couleurs assorties, avec un blazer. Porte des souliers propres et vernis à talons bas ou moyens.
- Le reste de ta tenue et les accessoires devraient rehausser ton apparence et demeurer conventionnelle.
- Une entrevue n'est pas un concours de beauté. Il s'agit d'être à l'aise dans ton allure, bien que l'habillement et l'apparence générale seront presque toujours remarqués par l'intervieweur. Habille-toi de manière professionnelle et sérieuse et, à coup sûr, tu seras à ta place à n'importe quelle entrevue.



UNIVERSITÉ DE MONCTON
CAMPUS DE MONCTON

Services aux étudiantes et étudiants
Service de recherche de travail

Daniel Grant, Conseiller à l'emploi et Liaison aux employeurs

Local C-101, Centre étudiant,
165 avenue Massey, Moncton, NB E1A 3E9

Tél.: (506) 858-3739
grantd@umanitoba.ca

Téléc. : (506) 858-4492
www.umanitoba.ca/saee/placement